

Số: 32/QĐ- UBND

Ia Phang, ngày 25 tháng 3 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa xã Ia Phang**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA PHANG**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc Ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Nghị định số 61/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Văn phòng – Thống kê xã,

**QUYẾT ĐỊNH :**

**Điều 1.** Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa UBND xã Ia Phang.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng – Thống kê xã, Thủ trưởng cơ quan đơn vị, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận**

- UBND huyện;
- Phòng Nội Vụ huyện;
- TT Đảng ủy; HĐND xã;
- CT và các PCT UBND xã;
- Như điều 3 (để thực hiện);
- Lưu: VP, CVUB.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ  
CHỦ TỊCH**



*Trần Hoàng*  
**Trần Hoàng**

## **QUY CHẾ**

**Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Ia Phang**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 32 /QĐ-UBND ngày 25/3/2019 của UBND xã)

### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh.**

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Ia Phang.

Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã.

Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Môi trường-Đất đai; Cấp giấy phép xây dựng, Tư pháp, Hộ tịch, Công an, Lao động-Thương binh & Xã hội, Nông nghiệp và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính Nhà nước.

##### **Điều 2. Đối tượng áp dụng.**

Cán bộ, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Ia Phang.

Cán bộ, công chức thuộc UBND xã Ia Phang

Các thôn, các ban ngành đoàn thể.

Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

##### **Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.**

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND tỉnh theo quy định.

2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại các phòng chuyên môn, hoặc bộ phận một cửa cấp huyện.

3. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan chức năng trong việc giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

4. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

### **Chương II**

#### **QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

##### **Điều 4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.**

1. Tên gọi: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa UBND xã Ia Phang.

2. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại công sở xã Ia Phang, huyện Chư Pưh.

## **Điều 5. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.**

### **1. Yêu cầu.**

- a. Đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo đủ về số lượng và có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc.
- b. Có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;
- c. Có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức;

### **2. Trách nhiệm.**

- a. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ;
- b. Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính;
- c. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần;
- d. Tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định;
- đ. Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương;
- e. Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

### **3. Quyền lợi.**

- a. Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và văn hóa ứng xử giao tiếp với cá nhân, tổ chức;
- b. Được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

### **4. Quản lý công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả .**

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã thuộc biên chế của UBND, chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của UBND xã Ia Phang.

### **5. Nhiệm vụ phân công của Công chức.**

**5.1. Ông Đinh Ngọc Cường:** Công chức Văn phòng Thống kê; phụ trách tổ chức, nhân sự, thi đua, khen thưởng, kỷ luật. Xây dựng và theo dõi việc thực hiện chương trình, kế hoạch công tác, lịch làm việc định kỳ và đột xuất của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, xây dựng văn bản của HĐND-UBND xã.

**5.2 Bà Hứa Thị Hòa,** Công chức Văn phòng Thống kê; quản lý văn bản đến và đi, phụ trách giữ dấu và đóng dấu, chủ trì và phối hợp với Ông Đinh Ngọc Cường ( công chức VPTK), cùng các công chức khác tổng hợp báo cáo, tổng hợp, thống kê, báo cáo giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.

**5.3 Ông Võ Minh Cần,** Công chức Tư pháp - Hộ tịch; phụ trách công tác tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật; công tác hòa giải ở cơ sở; công tác lấy ý kiến nhân dân về các dự án luật, pháp lệnh; công tác sinh hoạt ngày pháp luật; công tác theo dõi, xử lý vi phạm hành chính; công tác chứng thực; công tác rà soát, kiểm soát thủ tục hành chính.

**5.4 Bà Nguyễn Thị Nga,** Công chức Tư pháp - Hộ tịch; phụ trách công tác quản lý, khai thác, sử dụng tủ sách pháp luật; công tác văn bản bao gồm: soạn thảo, tự kiểm tra và rà soát văn bản; công tác xây dựng Hương ước; hoạt động của các câu lạc bộ; công tác trách nhiệm bồi thường Nhà nước; công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật; công tác đăng ký quản lý Hộ tịch; công tác phối hợp thi hành án.

**5.5 Bà Nguyễn Thị Xuân,** Công chức Kế toán-Tài chính; phụ trách Xây dựng dự toán thu, ngân sách cấp xã trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; tổ chức thực hiện dự toán thu, ngân sách và các biện pháp khai thác nguồn thu trên địa bàn cấp xã, trực tiếp thu phí, lệ phí tại bộ phận một cửa của xã.

**5.6 Bà Dương Thị Mai,** Công chức Văn hóa-Xã hội, phụ trách thống kê dân số, lao động, việc làm, ngành nghề trên địa bàn; theo dõi, tổng hợp, báo cáo về số lượng và tình hình biến động các đối tượng chính sách lao động, thương binh và xã hội; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện và chi trả các chế độ đối với người hưởng chính sách xã hội và người có công; quản lý nghĩa trang liệt sĩ và các công trình ghi công liệt sĩ; thực hiện các hoạt động bảo trợ xã hội và chương trình xóa đói, giảm nghèo trên địa bàn cấp xã, Bảo hiểm xã hội;

**5.7 Ông Dương Đình Cường,** Trưởng Công an xã, phụ trách lĩnh vực Công an, Hộ khẩu, an ninh, trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn xã.

**5.8 Ông Nguyễn Văn Long,** Công chức Địa chính-xây dựng-môi trường phụ trách Thu thập thông tin, tổng hợp số liệu, lập sổ sách các tài liệu và xây dựng các báo cáo về đất đai, địa giới hành chính, tài nguyên, môi trường và đa dạng sinh học, công tác quy hoạch, xây dựng, đô thị, giao thông, xây dựng nông thôn mới trên địa bàn theo quy định của pháp luật

**5.9 Bà Lê Thị Như Lai,** Công chức Địa chính-Nông nghiệp; phụ trách nông nghiệp, nông thôn, lâm nghiệp, chăn nuôi, thủy sản.

#### **Điều 6. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa**

##### **1. Tiếp nhận hồ sơ.**

a. Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b. Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn đề cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu số 01 (ban hành kèm theo quyết định số 09/2015/QĐ-TTg);

c. Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 02 (ban hành kèm theo quyết định số 09/2015/QĐ-TTg) và phần mềm điện tử; Lập

giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 03 (ban hành kèm theo quyết định số 09/2015/QĐ-TTg);

d. Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ ;

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

## **2. Chuyển hồ sơ**

a. Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 04 (ban hành kèm theo quyết định số 09/2015/QĐ-TTg);

b. Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

## **3. Giải quyết hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ cán bộ, công chức giải quyết như sau:

a. Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo người có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c. Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo người có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

d. Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Các bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

#### **4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ**

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và thực hiện như sau:

a. Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có);

b. Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cán bộ chuyên môn giải quyết hồ sơ.

c. Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

d. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cán bộ chuyên môn làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

đ. Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

e. Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

#### **Điều 7. Cơ sở vật chất, trang thiết bị.**

1. Diện tích phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo điểm b khoản 1 điều 9 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ là 40 m<sup>2</sup>, trong đó 25% diện tích bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

2. Trang thiết bị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện trang bị như sau: *(Liệt kê tất cả các thiết bị đã có)*.

### **Chương V**

## **KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

#### **Điều 8. Kinh phí thực hiện.**

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách Nhà nước bảo đảm, được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm của UBND xã, thị trấn.

#### **Điều 9. Khen thưởng, kỷ luật.**

1. Cán bộ, công chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét khen thưởng hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Cán bộ, công chức có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 10.** Thủ trưởng cơ quan, công chức chuyên môn UBND xã, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh các cá nhân, tổ chức, ban ngành có liên quan phản ánh về Văn phòng UBND xã, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tổng hợp báo cáo để trình UBND, Chủ tịch UBND xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế.

**Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy; HĐND xã;
- CT và các PCT UBND xã;
- Lưu: VP, CCHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ**

**CHỦ TỊCH**

  
**Trần Hoàng**

**PHỤ LỤC**  
**CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
*(Kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018  
của Chính phủ)*

|           |                                            |
|-----------|--------------------------------------------|
| Mẫu số 01 | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả    |
| Mẫu số 02 | Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ    |
| Mẫu số 03 | Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ   |
| Mẫu số 04 | Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả  |
| Mẫu số 05 | Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ |
| Mẫu số 06 | Sổ theo dõi hồ sơ                          |

UBND XÃ IA PHANG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

## GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả .....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: .....ngày

Thời gian nhận hồ sơ: ....giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:.... giờ...., phút, ngày ... tháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:.....Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là  
biểu mẫu điện tử)

### Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

UBND XÃ IA PHANG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Mẫu số 02  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
-----

Số:...../HDHS

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với  
..... số điện thoại ..... để  
được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu mẫu  
điện tử)

UBND XÃ IA PHANG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Mẫu số 03  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
-----

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một  
cửa.....

Tiếp nhận hồ sơ của:

.....

Địa chỉ:

.....

....

Số điện thoại: .....

Email:.....

Nội dung yêu cầu giải

quyết:.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả  
thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là  
biểu mẫu điện tử)

**Ghi chú:** Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2  
liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ  
bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên được lưu tại Trung tâm Phục vụ  
hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

UBND XÃ IA PHANG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Mẫu số 04  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
-----

Số:...../PXL

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ**

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức; mã số: .....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: .....giờ..., ngày...tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức. (*tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ..... tháng ... năm .....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

(*Ký và ghi rõ họ tên*)

(*Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử*)

UBND XÃ IA PHANG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Mẫu số 05  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
-----

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Mã số hồ sơ: .....

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ: .....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ: .....

| TÊN CƠ QUAN                                                                             | THỜI GIAN GIAO, NHẬN<br>HỒ SƠ                 | KẾT QUẢ GIẢI<br>QUYẾT HỒ SƠ<br>(Trước hạn/đúng<br>hạn/quá hạn) | GHI<br>CHÚ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------|
| 1. Giao:<br>Trung tâm Phục vụ<br>hành chính công/Bộ<br>phận Tiếp nhận và Trả<br>kết quả | ...giờ.. .phút, ngày ... tháng ...<br>năm.... |                                                                |            |
| 2. Nhận: .....                                                                          | Người giao      Người nhận                    |                                                                |            |
|                                                                                         |                                               |                                                                |            |
|                                                                                         |                                               |                                                                |            |
|                                                                                         |                                               |                                                                |            |
| 1. Giao: .....                                                                          | ...giờ...phút, ngày... tháng...<br>năm....    |                                                                |            |
| 2. Nhận: .....                                                                          | Người giao      Người nhận                    |                                                                |            |
| 1. Giao: .....                                                                          | ...giờ...phút, ngày ... tháng ...<br>năm....  |                                                                |            |
| 2. Nhận: .....                                                                          | Người giao      Người nhận                    |                                                                |            |
| .....                                                                                   | .....                                         |                                                                |            |
| .....                                                                                   | .....                                         |                                                                |            |
| .....                                                                                   | .....                                         |                                                                |            |
| 1. Giao: .....                                                                          | ...giờ...phút, ngày ... tháng...<br>năm....   |                                                                |            |
| 2. Nhận:<br>Trung tâm Phục vụ<br>hành chính công/Bộ<br>phận Tiếp nhận và Trả<br>kết quả | Người giao      Người nhận                    |                                                                |            |

**Ghi chú:**

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử

**UBND XÃ IA PHANG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:...../ BPTNTKQ

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

## SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

[illegible]

**Ghi chú:** Số theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.

